

# DIRITTI & CONSUMI

Associato all'Unione Stampa Periodica Italiana 

MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

DIRETTORE RESPONSABILE ANTONIO LONGO REDAZIONE LAURA SIMONATO, SILVIA BIASOTTO, LIVIA ZOLLO, PAOLO DI LENA PROGETTO GRAFICO MARCO LOVISATTI SEDE E REDAZIONE VIA QUINTINO SELLA 41, 00187 ROMA TEL. 06 4881891 EMAIL DIRITTI&CONSUMI@MDC.IT STAMPA SOCIETÀ TIPOGRAFICA ITALIA A.R.L. FINITO DI STAMPARE IL 27/7/2010 HANNO COLLABORATO A QUESTO NUMERO FRANCESCO LUONGO, LUIGI MARIANO, EUGENIO DIFFIDENTI

## L'EDITORIALE

### MOZZARELLE BLU, DOPO L'ENNESIMO SCANDALO AVREMO L'ORIGINE ANCHE PER I FORMAGGI?

Il caso delle "mozzarelle blu" riporta a galla un tema molto importante, quello dell'indicazione in etichetta dell'origine dei prodotti alimentari e delle loro materie prime. Per quanto riguarda i prodotti lattiero-caseari se ne parla ormai da circa un anno. Da quando l'ex-ministro delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali aveva presentato (lo scorso agosto) una proposta di decreto ministeriale dal titolo "Norme in materia di etichettatura del latte sterilizzato a lunga conservazione, del latte UHT, del latte pastorizzato microfiltrato e del latte pastorizzato ad elevata temperatura, nonché dei prodotti lattiero-caseari". Lo scorso aprile arriva la bocciatura della Commissione Europea al decreto visto che l'etichettatura non è materia di competenza degli Stati Membri. E forse anche perché l'Italia con la sua normativa più restrittiva in tema di sicurezza alimentare ostacolerebbe la "libera circolazione delle merci".

Ora che è arrivato l'ennesimo scandalo i ministeri della Salute e delle Politiche Agricole avviano un tavolo tecnico per "definire le opportune intese tra i due Ministeri sulle tematiche riguardanti la tracciabilità dei prodotti agroalimentari lungo la filiera e della etichettatura dei prodotti agroalimentari, previste dal disegno di legge 2260". Una proposta, quest'ultima, approvata dal Consiglio dei Ministri addirittura nel 2008 e che probabilmente farà la fine del decreto ministeriale sulla tracciabilità del latte UHT e dei prodotti caseari. Dispiace inoltre che questa sferzata di impegno verso la trasparenza delle etichette alimentari arrivi dopo uno scandalo, come accadde per le carni avicole nel caso dell'influenza aviaria e della carne di manzo nel caso della BSE.

A livello europeo sembra però muoversi qualcosa. E' infatti in discussione un regolamento che prevedrebbe l'estensione dell'obbligatorietà dell'origine a tutti i tipi di carne, formaggi e altri prodotti a base di un unico ingrediente. Ne rimangono esclusi i prodotti lattiero caseari.

Sapere da dove provengono le materie prime di un prodotto aiuterà sicuramente il consumatore

segue a pag.2

## IL CASO "MOZZARELLE BLU". L'INTERVENTO DI MDC TORINO

L'ASSOCIAZIONE INTERVIENE DOPO IL SEQUESTRO DA PARTE DEI NAS DI TORINO DI 70 MILA "MOZZARELLE BLU" PROVENIENTI DALLA GERMANIA E VENDUTE NEI DISCOUNT.



PAG. 2

### EMENDAMENTO "SALVAPEDOFILI": MDC CHIEDE AUDIZIONE A COMMISSIONE INFANZIA

NONOSTANTE SIA STATO RITIRATO, L'EMENDAMENTO 1707 HA FATTO EMERGERE IN TUTTA LA SUA RILEVANZA IL PROBLEMA DELL'ARRESTO IN CASO DI FLAGRANZA DI REATO PER GLI ATTI DI VIOLENZA SESSUALE SU MINORI.

PAG. 3

### ABI, INIZIA L'ERA MUSSARI

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI SODDISFATTE DELLA NOMINA DI GIUSEPPE MUSSARI A PRESIDENTE DELL'ABI E DEI RISULTATI RAGGIUNTI IN QUESTI ANNI CON PATTI CHIARI.

PAG. 4



### SEMPRE PIU' AZIENDE APRONO ALLA CONCILIAZIONE

DA UNICREDIT GROUP AD ALITALIA A POSTE MOBILE: I NUOVI ACCORDI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI PREVEDONO ANCHE LA CONCILIAZIONE PARITETICA.

PAG. 5

### ENERGIE RINNOVABILI, E CREDITO AL CONSUMO: DUE PARERI DI MDC

L'ASSOCIAZIONE HA DEPOSITATO DUE PARERI: UNO AL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO E UNO ALLA COMMISSIONE FINANZE DEL SENATO.

PAG. 6-7



# IL CASO "MOZZARELLE BLU". L'INTERVENTO DI MDC TORINO

L'ASSOCIAZIONE INTERVIENE DOPO IL SEQUESTRO DA PARTE DEI NAS DI TORINO DI 70 MILA "MOZZARELLE BLU" PROVENIENTI DALLA GERMANIA E VENDUTE NEI DISCOUNT.

## L'EDITORIALE

segue da pag. 1

a effettuare **scelte consapevoli** nella sua spesa quotidiana. Ma non basta. Perché mangiare "italiano" non ci previene in assoluto dal cadere vittime di contraffazioni e sofisticazioni. E' vero in Italia la legislazione in materia è severa e i controlli sono tanti e puntuali. Ma non dimentichiamo episodi come il Commissariamento del Consorzio di tutela della mozzarella campana di bufala Dop sorpreso ad annacquare il latte.

di Silvia Biasotto  
Resp. Sicurezza Alimentare MDC



di SILVIA BIASOTTO

Dalla contaminazione da diossina, al latte da bufale dopate con la somatotropina, al commissariamento del Consorzio di tutela, la mozzarella (di bufala e non) non trova pace. Oggi è la volta del caso delle "mozzarelle blu". Nei giorni scorsi i **Nas di Torino** hanno sequestrato 70 mila "mozzarelle blu" provenienti dalla Germania e vendute in un grande discount presente in diverse regioni del nostro Paese in quanto mostravano delle caratteristiche organolettiche alterate, ovvero il colore blu. I sequestri sono proseguiti e intanto il Ministero della Salute ha diffuso i nomi delle **marche incriminate**: marchio "LAND" (vendute da Eurospin), "LOVILIO" (vendute da LIDL) e "MALGA PARADISO" (vendute da MD discount), tutte prodotte in Germania dalla ditta MILCHWERK JAGER GMBH & Co, FATTORIE TORRESINA e MONTEVERDI. Dalle prime analisi è emerso che nell'acqua di refrigerazione delle mozzarelle c'è un batterio del genere *Pseudomonas*, normalmente presente in natura. Non si tratterebbe di sostanze tossiche ma certamente non commestibili. Il problema ha poi riguardato anche l'Italia, in quanto nella vicenda della "colorazione blu" è stato coinvolto anche il caseificio **Fiavé Pinzolo** di Rovereto in Trentino.

Intanto l'associazione Movimento Difesa del Cittadino è scesa in campo con la sede di Torino che ha avviato la procedura per costituirsi parte civile. "Come questo episodio increscioso delle mozzarelle blu sia potuto accadere saranno le competenti Autorità Giudiziarie, coordinate dal dott. Guariniello, a stabilirlo - ha spiegato l'avvocato **Simona Lonterni, responsabile di MDC Torino** - ma è amaro constatare ancora una volta quanto i consumatori siano vulnerabili nell'atto d'acquisto. Che cosa sarebbe accaduto se queste mozzarelle non fossero diventate blu? Probabilmente ce le saremmo mangiate senza accorgerci di nulla".

"Ci vogliono **più controlli** - ha aggiunto Lonterni - soprattutto su quei prodotti che periodicamente vengono venduti in offerta, perché spesso è proprio lì che si cela un rischio per il consumatore. Spesso si tratta di prodotti di fine partita, prodotti da svendere per eliminare l'ultimo fondo di magazzino e allora, è lì che è necessaria maggiore vigilanza sulle scadenze indicate in etichetta e sulla modalità di conservazione e di stoccaggio della merce in questione, soprattutto quando si tratta di prodotti freschi".

## ORIGINE, SE NE DISCUTE IN EUROPA

Dopo la bocciatura da parte della **Commissione Europea** al decreto ministeriale italiano sull'origine di alcuni prodotti come i formaggi, è in questi mesi in discussione al Parlamento Europeo il regolamento sui profili nutrizionali e sulla provenienza dei prodotti. In particolare, i deputati propongono l'estensione dell'indicazione obbligatoria del paese d'origine, oggi in vigore per alcuni alimenti come carne, miele e olio d'oliva, a tutti i tipi di carne, pollame, prodotti lattiero-caseari, e altri prodotti a base di un unico ingrediente e, per quanto riguarda carne, pollame e pesce, l'etichettatura dovrà essere prevista anche quando questi sono utilizzati come ingrediente in prodotti alimentari trasformati.

Come fa sapere il **Parlamento** in una nota su questo argomento non si prevede un accordo rapido col Consiglio ed è quindi probabile che il testo ritorni al Parlamento per una seconda lettura. Una volta che la legislazione sarà adottata, l'industria alimentare avrà tre anni per adattarsi alle nuove regole. Le imprese di minori dimensioni, con meno di 100 dipendenti e un fatturato annuo sotto i 5 milioni di euro, potranno invece beneficiare di un periodo di 5 anni. Le imprese che confezionano gli alimenti artigianalmente dovrebbero essere escluse dalle nuove regole.

Il **ministro della Salute Ferruccio Fazio** ha inoltre convocato con il ministro per le Politiche Agricole **Giancarlo Galan** un tavolo tecnico per affrontare le problematiche legate alla tracciabilità della filiera e all'etichettatura degli alimenti. "L'obiettivo di questo tavolo - ha detto Fazio - è una priorità dell'azione di governo. è quello di accelerare le politiche messe in atto per rafforzare le misure di tracciabilità che consentano anche al consumatore di individuare tempestivamente l'origine dei prodotti".

Lo scorso 2 giugno si è infine riunito il Comitato europeo permanente per la catena alimentare e la salute degli animali. In particolare, la Commissione ha dichiarato che la produzione di prodotti lattiero-caseari (come la mozzarella) potrà riprendere solo quando le autorità competenti avranno pienamente garantito che la fonte della contaminazione è stata eliminata e la qualità batteriologica dei prodotti è ristabilita.

## EMENDAMENTO "SALVA-PEDOFILI": MDC CHIEDE AUDIZIONE A COMMISSIONE INFANZIA

NONOSTANTE SIA STATO RITIRATO, L'EMENDAMENTO 1707 HA FATTO EMERGERE IN TUTTA LA SUA RILEVANZA IL PROBLEMA DELL'ARRESTO IN CASO DI FLAGRANZA DI REATO PER GLI ATTI DI VIOLENZA SESSUALE SU MINORI.

Fortunatamente il cosiddetto emendamento "salva-pedofili" è stato ritirato dal ddl intercettazioni (n. 1415). L'inserimento del famigerato emendamento n. 1707 aveva suscitato, infatti, non poche proteste da parte di associazioni e politici e profondo disagio nell'opinione pubblica. Se fosse stato approvato, infatti, coloro che avrebbero commesso atti sessuali con minorenni e fossero stati colti in flagranza non sarebbero stati obbligatoriamente arrestati nel caso si fosse trattato di atto sessuale di "minore gravità"...

Per questo, il Movimento Difesa del Cittadino ha inviato una richiesta di audizione alla presidente della Commissione per l'infanzia della Camera, on. Alessandra Mussolini: la vicenda, infatti, ha fatto emergere in tutta la sua rilevanza il problema dell'arresto in caso di flagranza di reato per gli atti di violenza sessuale su minori. "Le ragioni addotte a sostegno della misura proposta - si legge nella richiesta - sono anzitutto allarmanti sul piano sociale per la particolare gravità e pericolosità sociale della violenza sessuale su minori, ma risultano anche prive di ogni fondamento logico-giuridico, come dimostra il nostro avv. Eugenio Diffidenti nella memoria tecnica (n.d.r. che riportiamo di seguito)".

### CONTRO L'EMENDAMENTO 1707 LA MEMORIA TECNICA DI EUGENIO DIFFIDENTI (MDC)

Il nostro ordinamento non prevede l'arresto in flagranza di reato per gli atti sessuali con minorenni, infatti l'art. 380 c.p.p. lo contempla nei casi previsti dall'art. 609 bis c.p.p., violenza sessuale in genere, ad esclusione delle ipotesi di cui al terzo comma (c.d. casi di minore gravità). La c.d. legge bagaglio, per intenderci quella sulle intercettazioni telefoniche, ha colmato un grave vuoto legislativo estendendo la previsione dell'arresto in flagranza di reato anche a tutte le ipotesi di violenza su minori.

Senonché alcuni rappresentanti del Parlamento, precisamente Gasparri (PdL), Bricolo (Lega), Quagliariello (PdL), Centaro (PdL), Berselli (PdL), Mazzatorta (Lega), Divina (Lega), hanno inopportuno proposto l'emendamento n. 1707 alla previsione di arresto in flagranza di reato per gli atti di violenza sessuale su minori di cui all'art. 609 quater c.p.p., escludendolo nei casi di minore gravità c. 3°, così come già previsto dal vigente art. 380 c.p. lett. D-bis per ipotesi di cui all'art. 609 bis c. 3° c.p.p. (violenza sessuale in genere).

La motivazione dell'emendamento, che sembrerebbe essere stato ritirato a seguito del clamore mediatico di questi giorni, risiederebbe:

1) in una presunta esigenza di armonizzazione dell'ordinamento per cui alla previsione della esclusione di arresto in flagranza di reato per la violenza sessuale in genere, dovrebbe seguire anche la stessa esimente per gli atti sessuali sui minori;

2) per evitare l'arresto nel caso di atti sessuali fra minori.

Le ragioni addotte a sostegno della misura proposta sono prive di ogni fondamento logico-giuridico in quanto:

I) i reati sessuali sui minori non possono essere equiparati agli atti di violenza sessuale in genere, in quanto ai primi sicuramente deve essere attribuita una maggiore pericolosità sociale a cui deve senz'altro corrispondere una sanzione proporzionata che giustifica la misura cautelare (arresto) per la particolare pericolosità sociale espressa dall'agente;

II) perché anche senza l'emendamento proposto, tenendo conto della non imputabilità dei minori di anni 14, il pericolo di arresto per atti sessuali tra minorenni consenzienti tecnicamente appare difficile da eseguirsi in quanto, al momento della constatazione della flagranza, dovrebbe stabilirsi quale dei due minorenni dovrebbe essere ar-

restato ed in virtù di quale criterio discrezionale, inoltre è da dirsi che l'art. 609 - quater c.p.p. (atti sessuali con minorenni) al comma terzo già prevede una ipotesi di non punibilità laddove reca: "Non è punibile il minore che, al di fuori delle ipotesi previste nell'art. 609 bis (violenza sessuale in genere), compie atti sessuali con un minore che abbia compiuto gli anni tredici, se la differenza di età tra i soggetti non è superiore a tre anni".

Infine, il criterio di minore gravità adoperato nell'emendamento contemplato e dalla normativa sopra richiamata, non è certamente desumibile al momento dell'accertamento della flagranza del reato, soprattutto se esso consegue ad una condotta subito da minori, bensì esso dovrà essere accertato solo successivamente, a seguito di indagini, e potrà essere a buon ragione fatto valere dal reo per la quantificazione della pena.

Rimane, ad esito della valutazione di questa vicenda, un senso di profondo disagio per la proposizione di un emendamento che non appare giustificabile sia in relazione al particolare allarme sociale della condotta incriminata, sia per la indubbia pericolosità sociale degli agenti, sia per le ripercussioni irreversibili degli atti oggetto della condotta capaci di condizionare in maniera irreversibile la personalità di soggetti più deboli.



# ABI, INIZIA L'ERA MUSSARI

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI SODDISFATTE DELLA NOMINA DI GIUSEPPE MUSSARI A PRESIDENTE DELL'ABI E DEI RISULTATI RAGGIUNTI IN QUESTI ANNI CON PATTICHIARI.

di LAURA SIMIONATO

**Giuseppe Mussari** è stato eletto ufficialmente nuovo presidente dell'Associazione bancaria italiana. Il Consiglio dell'ABI, che si è riunito il 15 luglio dopo l'Assemblea annuale, ha infatti eletto Giuseppe Mussari all'unanimità Presidente dell'Associazione per il prossimo biennio. Il Consiglio ha anche eletto quattro vicepresidenti e il nuovo Comitato Esecutivo. I vicepresidenti sono: vicario Antonio Patuelli (Presidente Cassa di Risparmio di Ravenna), Giovanni Pirovano (Vice Direttore Generale Vicario Banca Mediolanum), Guido Rosa (Presidente Aibe), Corrado Sforza Fogliani (Presidente Banca di Piacenza).



In attesa che il 28 luglio si riunisca il primo comitato esecutivo dell'era Mussari, per stilare il programma dei prossimi due anni, **Movimento Difesa del Cittadino** e altre tre Associazioni dei consumatori - **Adiconsum, Confconsumatori e Assoutenti** - si sono dette molto soddisfatte della nomina: "Siamo certi che vorrà continuare e rafforzare la collaborazione di questi anni tra ABI e associazioni consumatori. Importanti obiettivi sono stati già raggiunti attraverso il Consorzio PattiChiari, al quale speriamo aderiscano sempre più banche".

Le banche del **Consorzio PattiChiari** sono 102 per un totale di 24.274 sportelli pari al 73% degli sportelli delle banche italiane. Le Associazioni dei consumatori sono presenti all'interno dei Comitati di PattiChiari: nel Comitato di consultazione presieduto dal prof. Pippo Ranci, che si pronuncia sulle scelte strategiche del Consorzio PattiChiari, e nel Comitato di monitoraggio sui motori di ricerca e confronto, che permettono ai consumatori scelte più consapevoli e informate. Educare il consumatore di servizi bancari e finanziari al confronto e alla concorrenza e gli operatori di mercato a offrire informazioni semplici e chiare al cliente: è da questa volontà congiunta che nasce la collaborazione tra PattiChiari e le Associazioni dei consumatori che hanno firmato il

Protocollo d'Intesa, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza dei consumatori nella scelta dei servizi bancari e finanziari, attraverso lo sviluppo di nuovi strumenti e di programmi di educazione finanziaria. Le **tedici Associazioni dei Consumatori** sono: Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, La Casa del Consumatore, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.

Ecco concretamente quali sono, ad oggi, i **risultati raggiunti dal Consorzio PattiChiari** in termini di benefici per i consumatori clienti delle banche consorziate:

1. Nell'ambito dei progetti relativi all'educazione finanziaria:

a) **84.500** sono gli studenti delle scuole primarie e secondarie che hanno partecipato alle lezioni;

b) **3000** sono i professori c.a che hanno coordinato le attività formative relative a 3136 classi;

2. **1200** c.a sono i clienti che, in media al giorno, ottengono il trasferimento delle domiciliazioni RID e/o le rate di mutuo e/o prestito. La procedura interbancaria che rende possibile l'erogazione del servizio è attiva dal 2007;

3. **3.250.833** circa sono le domiciliazioni effettivamente trasferite dalle banche senza che il cliente debba sostenere oneri di varia natura (cognitiva, emotiva, logistica, temporale, economica...). La procedura interbancaria che rende possibile l'erogazione del servizio è attiva dal 2007;

4. **4** sono i giorni, in media, nei quali la "nuova" banca riceve dalla vecchia banca, in modalità elettronica, i dati necessari per valutare il mutuo del nuovo cliente; prima del giugno del 2008, data a partire dalla quale è attiva la procedura, i si-

stemi di comunicazione interbancari erano manuali, ovvero si impiegavano strumenti quali fax e telefono;

5. **98,15%** è il livello medio mensile di funzionamento degli ATM delle banche aderenti al Consorzio, registrato nel mese di marzo u.s.. Il livello medio di funzionamento a marzo 2004 era pari al 93% c.a.;

6. **15.000** sportelli circa hanno reso disponibili alla clientela, al mese di marzo u.s., le attestazioni ai fini della detrazione sugli interessi passivi pagati per i mutui "prima casa". Prima del 2009, data di avvio dell'Impegno, non vi erano regole precise in argomento;

7. **7** sono i giorni impiegati, in media, per effettuare il rimborso degli addebiti errati/non autorizzati sulle carte di pagamento della clientela; precedentemente i tempi funzionali all'accertamento dell'uso fraudolento delle carte di pagamento potevano protrarsi oltre 1 mese dal momento in cui veniva effettuata la richiesta da parte del cliente;

8. **844** i conti correnti, relativi a 102 banche, per i quali i clienti possono confrontare le relative caratteristiche attraverso il "Motore di confronto dei c/c, scegliendo così il c/c più in linea con le proprie esigenze. I c/c confrontabili a dicembre 2004 erano c.a 400;

9. **26.000** c.a gli sportelli che mettono a disposizione della clientela che utilizza l'"home banking", un secondo fattore di autenticazione, al fine di garantire una maggiore sicurezza nell'accesso ai dati. L'iniziativa è attiva dal 2009;

10. **2.996.958** è il numero, in totale, delle Guide (cfr. "Guida Cambio Mutuo" e "Guida Sicurezza"), diffuse alla clientela, prodotte in collaborazione con le AACC.

**PattiChiari**  
Semplicità e chiarezza in banca.

# SEMPRE PIU' AZIENDE APRONO ALLA CONCILIAZIONE

DA UNICREDIT GROUP AD ALITALIA A POSTE MOBILE: I NUOVI ACCORDI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI PREVEDONO ANCHE LA CONCILIAZIONE PARITETICA.

di PAOLO DI LENA

## UNICREDIT GROUP



Siglato l'Accordo quadro di collaborazione tra il Gruppo bancario, MDC e altre 11 Associazioni dei Consumatori. Conciliazione paritetica, ascolto e coinvolgimento attivo del cliente/consumatore, attraverso l'attivazione di "cantieri" di lavoro permanenti. Sono questi alcuni dei punti di forza dell'accordo. Antonio Longo, Presidente del Movimento Difesa del Cittadino e gli 11 presidenti o responsabili delle altre Associazioni hanno partecipato all'incontro stampa durante il quale i Deputy Ceo Roberto Nicastro e Paolo Fiorentino e il Country Chairman, Gabriele Piccini, hanno spiegato nel dettaglio i contenuti dell'Accordo che hanno poi sottoscritto insieme ai responsabili dei Consumatori.

Alla base della rinnovata collaborazione, c'è la pianificazione di incontri periodici articolati in cantieri di lavoro permanenti, dove esponenti delle Associazioni e della banca, sia centralmente che localmente, costruiranno insieme soluzioni su una serie di temi quali trasparenza ed educazione finanziaria, nuovi prodotti, reclami e conciliazione. Con i cantieri di lavoro si svilupperanno anche gli Info point, desk allestiti in forma permanente in molte filiali del Gruppo, gestiti direttamente dalle Associazioni e a cui rivolgersi per informazioni su tematiche bancarie e consumeristiche. Le Associazioni dei consumatori, sempre attraverso i cantieri, saranno coinvolte anche nel processo di sviluppo di nuovi prodotti e servizi, dedicati in particolare alle famiglie, anche con iniziative di comunicazione congiunta per la promozione di comportamenti e scelte che abbiano come effetto un "indebitamento sostenibile" delle famiglie stesse.

Ma la vera novità è l'avvio della procedura di conciliazione paritetica. Un cliente potrà così rivolgersi a un'Associazione per problematiche, nate dopo il 2007, inerenti conti correnti, carte di debito, incassi e pagamenti sino a un valore di € 25.000. La questione sarà poi affrontata e risolta da una delle quattro Commissioni di Conciliazione paritetica, formate cioè da esponenti dei Consumatori e della Banca, che saranno insediate a Torino, Bologna, Roma e Palermo.

## POSTEMOBILE



PosteMobile apre alla Procedura di Conciliazione con i clienti. Lo ha annunciato l'Amministratore Delegato di Poste Italiane, Massimo Sarmi, in occasione dell'annuale incontro con le Associazioni dei Consumatori che si è tenuto presso la sede centrale di Roma. L'Ad di PosteMobile, Roberto Giacchi, e i rappresentanti delle 18 Associazioni dei consumatori, tra cui il Movimento Difesa del Cittadino, hanno firmato un documento comune che costituirà il Regolamento della Procedura di Conciliazione a cui potranno far ricorso i clienti che abbiano sottoscritto con PosteMobile apposito contratto per l'attivazione di una SIM.

La Conciliazione è una procedura extragiudiziale che Poste Italiane ha avviato nel 2002 per i prodotti postali ed ha esteso nel 2006 ai prodotti Banco Posta, allo scopo di risolvere rapidamente

reclamo ma che non abbiano ricevuto risposta o non ne abbiano ricevuta una soddisfacente entro i termini indicati nel Regolamento.

## ALITALIA



E' stata sottoscritta il 5 luglio un'intesa per l'istituzione di un tavolo permanente di confronto tra Alitalia e 14 associazioni dei consumatori (Acu, Adiconsum Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del consumatore, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega consumatori, Movimento Difesa del cittadino, Movimento consumatori e Adoc).

Le tematiche al centro del confronto sono la conciliazione paritetica, cui sarà data ampia diffusione, la carta della qualità dei servizi, che prevede la pubblicizzazione degli standard di



eventuali controversie dovute a disguidi con la clientela e di risarcire chi ha subito un disservizio. È gratuita e veloce e ristabilisce con il cliente il rapporto fiduciario e di trasparenza.

A breve, la Procedura di Conciliazione potrà essere avviata per controversie relative ai servizi tradizionali di telefonia mobile e potrà essere utilizzata gratuitamente da tutti gli intestatari di una SIM PosteMobile che abbiano già presentato un

qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, la verifica periodica dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato, quali fissati nella Carta dei servizi, le esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, un monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati. Altro tema, l'informazione ai passeggeri sui regolamenti europei e sulle convenzioni internazionali.

# ENERGIE RINNOVABILI, MDC CONTESTA IL PIANO DEL GOVERNO

L'ASSOCIAZIONE HA DEPOSITATO AL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO LE PROPRIE OSSERVAZIONI SUL PIANO NAZIONALE DI AZIONE PER LE ENERGIE RINNOVABILI (P.A.N.P.E.R.)

di FRANCESCO LUONGO

RESPONSABILE ENERGIA DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) ha depositato al Ministero dello Sviluppo Economico le proprie osservazioni sul **Piano nazionale di Azione Per le Energie Rinnovabili** (P.A.N.P.E.R.). L'Italia ha assunto l'obiettivo, da raggiungere entro l'anno 2020, di coprire con energia da fonti rinnovabili il 17% dei consumi finali lordi.

Secondo il Movimento Difesa del Cittadino, il documento va necessariamente integrato perché così com'è ignora completamente le reali necessità dei consumatori avendo un approccio meramente quantitativo. In particolare, il piano non tiene conto di quanto è stato fatto sino a oggi da centinaia di comuni e di privati cittadini sul fronte delle **energie alternative** prevedendo future misure correttive del preesistente che potrebbero compromettere gli investimenti fatti sino ad oggi. Il proposto sviluppo di reti di teleriscaldamento, la diffusione di cogenerazione con maggiore controllo dell'uso del calore, l'immissione di biogas nella rete di distribuzione di gas naturale non può prescindere da politiche energetiche che tengano conto delle peculiarità esistenti e richiederanno interventi di sostegno economico da parte dello Stato, non potendo certo gravare il costo del raggiungimento degli obiettivi sulle tasche dei cittadini queste davvero "al verde".

Per il Movimento Difesa del Cittadino, anche alle rinnovabili va esteso il potere dell'Autorità per l'energia di emanare **norme di garanzia tariffarie, di qualità e relative ai contratti** degli utenti oggi esistenti solo per le fonti tradizionali. L'associazione considera preoccupante e pericolosa la possibilità prevista nel Piano di discriminare l'elettricità eventualmente proveniente dall'estero sulla base di criteri legati ai costi di produzione ottenibili nei propri stati di origine. Vanno, invece, privilegiati gli interventi sul miglioramento della filiera energetica nazionale.

MDC si chiede **quali saranno poi i reali vantaggi per l'Italia** dalle recenti acquisizioni societarie di operatori energetici nei Balcani, come avvenuto in Montenegro con la Elektroprivreda il cui import energetico dovrebbe partire nel 2016. Non vorremmo che questa parte del piano ponga le basi per la remunerazione pubblica di investimenti privati anche in questo caso in assenza totale di controlli e verifiche trattandosi peraltro di soggetti non operanti nel paese ed estranei alla UE.



## FONTI ENERGETICHE RINNOVABILI, GLI OBIETTIVI PER IL 2020

Entro il 2020 l'utilizzo delle fonti energetiche rinnovabili dovrà coprire il 17% dei consumi energetici nazionali, in linea con le indicazioni europee: questo l'obiettivo che emerge dal **Piano di azione nazionale per le energie rinnovabili**, elaborato dal Ministero dello Sviluppo economico, in base a quanto previsto dalla direttiva 2009/28/CE. La direttiva stabilisce un quadro comune per la promozione dell'energia da fonti rinnovabili e fissa obiettivi nazionali obbligatori; in base all'art. 4 della stessa direttiva, ogni Stato membro è tenuto a fissare i propri obiettivi nazionali adottando un piano di azione nazionale per le energie rinnovabili, da trasmettere alla Commissione Europea entro il 30 giugno 2010.

Il documento programmatico, redatto secondo il format della Commissione Europea, insieme ai Ministeri dell'Ambiente, Tutela del Territorio e del Mare e delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali, illustra la strategia nello sviluppo di queste fonti, indicando le principali linee d'azione, delineate sulla base del peso di ciascuna area di intervento, cioè trasporti, elettricità, riscaldamento e raffreddamento, sul consumo energetico lordo complessivo. Nel dettaglio, il Piano prevede che le energie rinnovabili dovranno coprire **il 6,38% dei consumi legati ai trasporti, il 28,97% dei consumi nel comparto elettrico e il 15% nell'ambito del riscaldamento e raffreddamento**.

Le misure ritenute necessarie per il raggiungimento degli obiettivi sono di vario tipo: economiche, di supporto, di cooperazione internazionale. Il Piano prevede, inoltre, di intervenire sul quadro esistente dei meccanismi di incentivazione, come i certificati verdi, il conto energia, l'agevolazione fiscale per gli edifici, l'obbligo della quota di biocarburanti, per incrementare la quota di energia prodotta rendendo più efficienti gli strumenti di sostegno.

Fonte: Ministero dello Sviluppo Economico

# CREDITO AL CONSUMO. PAROLA D'ORDINE: "TRASPARENZA"

MDC PRESENTA UN PARERE ALLA COMMISSIONE FINANZE DEL SENATO SUL RECEPIMENTO DELLA DIRETTIVA 2008/48/CE RELATIVA AI CONTRATTI DI CREDITO AI CONSUMATORI. ECCO LE OSSERVAZIONI DI LUIGI MARIANO, RESPONSABILE BANCHE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO.

di LUIGI MARIANO,  
SEGRETARIA NAZIONALE E RESPONSABILE BANCHE MDC

In linea di massima diamo un parere positivo sullo schema di decreto legislativo recante: "Attuazione della direttiva 2008/48/CE relativa ai contratti di credito ai consumatori, coordinamento del Titolo VI del Testo unico bancario con altre disposizioni legislative in tema di trasparenza, revisione della disciplina dei soggetti operanti nel settore finanziario, degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi".

Richiamiamo, tuttavia, l'attenzione del Parlamento sulla necessità di mantenere il testo del Decreto Legislativo quanto più aderente possibile al testo della Direttiva. Quanto più si riuscirà in questo intento, maggiore sarà la possibilità di creare un mercato del credito al consumo veramente unitario all'interno della Comunità e sarà possibile per i consumatori italiani ed europei di comparare i contratti e scegliere i più convenienti, dando sviluppo alla concorrenza, anche transfrontaliera, per un mercato unico nel quale le regole siano certe, condivise e rispettate da tutti gli operatori.

Temiamo che siano in atto tentativi per modificare il testo del decreto legislativo di recepimento al fine di mantenere il più possibile fumosa ed incerta la regolamentazione dando, così, adito alla possibilità di interpretazioni giurisprudenziali e prassi meno favorevoli ai consumatori rispetto a quelle che loro garantisce la direttiva che lo Stato Italiano sta per recepire.

La Direttiva 2008/48/CE armonizza le normative dei vari stati per garantire "a tutti i consumatori della Comunità di fruire di un livello elevato ed equivalente di tutela dei loro interessi e che crei un vero mercato interno" (considerando 9) ed ancora "Affinché i consumatori possano prendere le loro decisioni con piena cognizione di causa, è opportuno che ricevano informazioni adeguate, che il consumatore possa portare con sé ed esaminare, prima della conclusione del contratto di credito, circa le condizioni e il costo del credito e le loro obbligazioni. Per assicurare la maggiore trasparenza possibile e per consentire il raffronto tra le offerte, tali informazioni dovrebbero comprendere, in particolare, il tasso annuo effettivo globale relativo al credito, determinato nello stesso modo in tutta la Comunità" (considerando 19) ed infine "La presente direttiva dovrebbe dunque definire chiaramente ed esaurientemente il costo

totale del credito al consumo" (considerando 43). L'obiettivo della direttiva (articolo 1) è "l'armonizzazione di taluni aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di contratti di credito ai consumatori."

Dalla lettura di tutti i considerando e del testo complessivo della direttiva si evince che le modalità di calcolo del costo totale del credito e, quindi, del TAEG sono espressamente e tassativamente indicate nella direttiva stessa ed i singoli stati non potrebbero discostarsene.

Riteniamo, tuttavia, importante che alla Banca d'Italia sia affidato il controllo sulla correttezza del processo di armonizzazione del mercato nazionale con quello degli altri paesi della Comunità. Chiediamo solo che sia specificato il fine di garantire l'armonizzazione della normativa italiana con quella degli altri Stati della Comunità. A tal fine proponiamo la seguente modifica dell'art. 121, 3. "La Banca d'Italia, al fine di assicurare la comparabilità e l'omogeneità delle informazioni riguardanti i tassi annui effettivi globali (o formule similari), in conformità delle deliberazioni del CICR, stabilisce le modalità di calcolo del TAEG, ivi inclusa la specificazione dei casi in cui i costi di cui al comma 2 sono compresi nel costo totale del credito".

Proponiamo una ulteriore modifica:

-Articolo 125-quinquies, 1. Nei contratti di credito collegati, in caso di inadempimento da parte del fornitore dei beni o dei servizi il consumatore, dopo aver inutilmente effettuato la costituzione in mora del fornitore, ha diritto alla risoluzione del contratto di credito, se con riferimento al contratto di fornitura di beni o servizi ricorrono le condizioni di cui (all'articolo 1455) agli articoli 1453 e seguenti del codice civile o più semplicemente ed opportunamente ne ricorrono le condizioni ai sensi di legge.

Le nostre valutazioni, come innanzi detto, sono positive vogliamo, tuttavia, evidenziare l'importanza della previsione di cui all'articolo 140-quarter e, soprattutto, la previsione (comma 7.) di un risarcimento in misura pari all'1 per cento del valore del finanziamento per ciascun mese o frazione di mese di ritardo. In questi anni abbiamo assistito a resistenze da parte del sistema bancario nei confronti delle richieste di surrogazione del mutuo. La previsione di un risarcimento predeterminato nel suo ammontare e senza necessità per il debitore di dover provare i danni subiti renderà possibile ottenere la surroga entro il termine di trenta giorni, così come le Associazioni Consumatori richiedono da tempo.



# MDC NEWS

## ULTIME DALLE SEDI

A CURA DI PAOLO DI LENA

### MDC PIACENZA

#### Teleriscaldamento, esposto all'Antitrust contro Enia

Il Movimento Difesa del Cittadino di Piacenza, vista l'assenza di risposte da parte di Enia, oggi Iren, ha inviato un esposto all'Antitrust, rawisando nelle condizioni di fornitura del servizio di teleriscaldamento, profili di ingannevolezza, tali da fuorviare le scelte economiche degli utenti. "I contratti infatti sono stati sottoscritti - dichiara Michele Saldina, responsabile di MDC Piacenza - poiché il gestore prometteva di ragguagliare il prezzo finale, al costo complessivo sostenuto per produrre calore da gas metano. Ora invece, tanti vorrebbero staccarsi dal nuovo impianto, ritenendo più conveniente installare una caldaia a condensazione, solo che non è così facile". "Siamo soprattutto sorpresi - continua Saldina - nel constatare che Enia rifiuta il confronto con i cittadini che, da oltre un anno, lamentano un aumento di oltre il 20 % del costo del chilowattora, nel passaggio da metano a teleriscaldamento. Speriamo quindi che con Iren, il rapporto possa cambiare".

"Abbiamo informato anche il sindaco Reggi - prosegue Saldina - perché la questione è di interesse generale. L'amministrazione ha preso l'impegno di potenziare la rete di teleriscaldamento, pertanto, ci pare doveroso che verifichi le tariffe realmente praticate e il grado di soddisfazione dei cittadini". MDC chiede l'istituzione di un **osservatorio pubblico dei prezzi**, invitando nel contempo i condomini e gli amministratori degli stabili serviti dal teleriscaldamento a denunciare i rincari in bolletta allo sportello MDC di Piacenza in via Giordani, 2".

### MDC MARCHE

#### Bilancio del progetto "Energia: risparmio e diritti"

Si è chiuso il progetto MDC Marche "Energia: risparmio e diritti", finanziato dalla Regione Marche con fondi del Ministero dello Sviluppo Economico. Il progetto ha visto l'associazione impegnata nell'ultimo anno in una serie di iniziative sul complesso rapporto dei cittadini con il settore dell'energia: dibattiti pubblici, la presenza alla fiera

"Eco & Equo", la divulgazione alle scolaresche durante la Carovana del Clima organizzata da Legambiente, sino al dibattito con l'Assemblea Permanente "No Centrali API" su "La questione energetica nelle Marche". "Siamo impegnati quotidianamente nella tutela dei consumatori alle prese con i problematici rapporti contrattuali con le aziende che vendono l'energia elettrica e il gas e abbiamo sentito la necessità di sollecitare i cittadini a considerare in termini più generali il tema dell'energia - ha dichiarato Micaela Girardi, della Segreteria Nazionale di MDC e responsabile MDC Marche - L'aspetto prioritario deve essere l'efficienza energetica e cioè la riduzione dei consumi sia delle famiglie che dei processi produttivi e dei prodotti immessi sul mercato. Poi, i cittadini devono disporre di chiare informazioni sull'uso delle fonti rinnovabili per favorire il corretto rapporto con l'ambiente. Il settore delle c.d. green economy è anch'esso un nuovo fattore che può aiutare la ripresa economica; deve, però, essere sostenuto da finanziamenti pubblici in termini equilibrati". Nel corso della conferenza stampa l'av. Marco Francalancia di Ancona e l'av. Gianfranco Borgani di Macerata hanno illustrato la principale casistica dei reclami che giungono nelle sedi sul tema dell'energia, descrivendone profili giuridici e sociali.

### SPORTELLO MDC NARDÒ (LE)

#### Eccessivo l'importo della TOSAP

"La Tassa Occupazione Suolo Pubblico imposta dal Comune di Nardo' agli operatori commerciali pesa in modo insopportabile sugli stessi, con grave ricadute sull'economia cittadina per le conseguenze anche sul versante turistico e occupazionale". Lo afferma lo Sportello di Nardò (LE) di MDC, secondo il quale, "nonostante lo spazio richiesto da ogni operatore sia stato identico a quello degli anni passati, l'importo della tassa preteso per l'anno in corso è aumentato in maniera abnorme". MDC, con una nota a firma del Segretario Nazionale e responsabile MDC Puglia Av. Luigi Mariano, ha formalmente chiesto al Sindaco Vaglio una convocazione urgente delle Associazioni dei consumatori nonché delle OO/SS, per conoscere le motivazioni a sostegno delle richieste di pagamento del suo Dirigente dell'Ufficio Tributi che ha certamente omesso di specificare la tariffa applicata e la fonte normativa di riferimento. MDC Lecce invita lo stesso Dirigente ad astenersi da pressioni di qualsiasi genere nei confronti dei cittadini interessati.

### NUOVE SEDI MDC A TARANTO E SAVONA

Inaugurata a Taranto una nuova sede MDC. Il presidente, l'avvocato Lorenzo Iacobi, e l'avvocato Alessia Martire, componente del Direttivo, hanno

illustrato i progetti e le iniziative. "Il nostro compito - ha spiegato il presidente - sarà quello di informare i cittadini di quelli che sono i loro diritti e di come farli rispettare. Inoltre, forniremo assistenza a tutti coloro che sono caduti vittima di truffe o raggiri. E' in programma anche la divulgazione del Codice del Consumo all'interno di scuole e università".

Anche a Savona MDC ha aperto una sede. Per l'occasione, è stata offerta una consulenza gratuita ai consumatori ed è stato organizzato "La nuova mediazione", un incontro-dibattito con la cittadinanza: presenti, oltre a Valentina Revello, responsabile della sede, il responsabile MDC Liguria Vittorio Bigliuzzi, quello di Genova Gianni Candelli, il moderatore Ugo Cappello e Giuseppe Benzo, Perito Medico Legale del Tribunale di Savona, anche l'av. Fiammetta Tissoni, consulente legale di MDC, che ha tenuto una relazione sul tema.

### MDC TARANTO

dal lunedì al venerdì dalle 16,30 alle 20,00

Via Venezia 49 - 74100 Taranto

Tel: 099 7797645 Cell: 339 8265929

e-mail: taranto@mdc.it

### MDC SAVONA

Lunedì e martedì 9,00-12,00 Giovedì 15,00-18,00

Corso Italia 11/4 - 17100 Savona

Cell: 331 8687238 Fax: 019 824827

e-mail: savona@mdc.it



### SEDE NAZIONALE

Via Quintino Sella 41 - 00187 ROMA

tel.06 4881891 - fax 06 42013163

www.mdc.it

info@mdc.it

*Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) è associazione di promozione sociale nata a Roma nel 1987, con l'obiettivo di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini consumatori, informandoli e dotandoli di strumenti giuridici di autodifesa, prestando assistenza e tutela tramite esperti.*

*E' riconosciuta quale associazione nazionale di consumatori e utenti ai sensi del Codice del Consumo e fa parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) presso il Ministero dello Sviluppo Economico e il Consumer's Forum.*

*E' presente in 17 regioni con 65 sedi che offrono ai soci servizi di consulenza e assistenza per contratti, bollette, condominio, rapporti con la Pubblica Amministrazione, sicurezza alimentare, problemi con banche e assicurazioni.*

*Per contattare le nostre sedi: www.mdc.it*